

价格知识实用指南

苏州工业园区市场监督管理局 印

价格知识实用指南

为加强市场价格监督管理，保护和促进公平竞争，引导经营者加强价格自律、规范价格行为，维护市场价格秩序，保障国家利益、生产经营者和消费者的合法权益，提高价格监管部门的执法透明度。苏州工业园区市场监督管理局根据《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》、《江苏省价格管理监督条例》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》、《禁止价格欺诈行为的规定》和《零售商促销行为管理办法》等有关法律法规规章，编印了《价格知识实用指南》，旨在方便经营者、消费者掌握价格基础知识，更好地维护自身的价格权益。

一、价格法

1. 《价格法》是哪年实施的？其目的是什么？

《价格法》于1998年5月1日起施行。其目的是为了规范价格行为，发挥价格合理配置资源的作用，稳定市场价格总水平，保护消费者和经营者的合法权益，促进社会主义市场经济健康发展。

2. 《价格法》的适用对象是什么？

《价格法》的适用对象是价格行为。政府、经营者和消费者等各类市场主体的价格行为均适用《价格法》。这里的价格行为既包括经营者的定价、调价、标价以及价格评估、价格鉴证等价格行为，又包括

政府的价格管理、价格调控、价格监督检查等价格行为，还包括消费者参与定价和监督价格等行为。

3. 什么是价格？

经济学中把价格定义为：价格是商品同货币交换比例的指数，或者说，价格是价值的货币表现。《价格法》所称价格包括商品价格和服务价格，商品价格是指各类有形产品和无形资产的价格，服务价格是指各类有偿服务收费。

4. 我国的定价形式是什么？

目前我国的定价形式主要有政府定价、政府指导价和市场调节价三种形式，其中市场调节价在市场价格机制中占主导地位。

5. 什么是政府定价？

政府定价，是指依照价格法规定，由政府价格主管部门或者其他有关部门，按照定价权限和范围制定的价格。比如成品油价格、自来水价格、居民用电价格等，这些价格经营者是不能擅自定价的。

6. 什么是政府指导价？

政府指导价，是指依照价格法规定，由政府价格主管部门或者其他有关部门，按照定价权限和范围规定基准价及其浮动幅度，指导经营者制定的价格。比如公办、集体办的市区幼儿园（托儿所）的收费标准，就是在规定的基准价基础上，在不超过 20% 的幅度内上下浮动。幅度范围内，幼儿园可以自行定价，但不得超过规定的幅度范围。

7. 什么是市场调节价？

市场调节价，指由经营者自主制定，通过市场竞争形成的价格。经营者可以依据生产经营成本和市场供求情况自主定价，但应当明码标价，履行告知义务，使消费者明明白白消费。作为消费者，特别是在购买商品时，如电脑、液晶电视等，一定要“价比三家”，根据自己的实际需要和经济承受能力理性选择消费。

8. 什么是价格监督检查？

价格监督检查，是指县级以上各级人民政府价格主管部门及受其委托的组织对管理相对人执行价格法律、法规、规章（以下简称价格法律）和政策情况进行的监督检查活动。主要内容包括：（1）宣传国家价格法律和政策，保证其贯彻执行。（2）监督中央和地方各项价格调控措施的贯彻落实，确保价格改革和管理任务的实施。（3）建立完善的价格监督检查网络，有效地规范价格行为。（4）健全和完善价格监督检查法制建设。（5）加强领导，改进工作，搞好队伍内部建设。

9. 价格监督检查应遵循哪些原则？

价格监督检查作为行政执法活动的一种形式，根据《中华人民共和国行政处罚法》的规定，并结合其自身工作特点，应遵循以下原则：（1）以事实为根据，以法律为准绳。（2）公正、公开。（3）处罚与教育相结合。（4）保护当事人合法权益。除上述四项原则外，《行政处罚法》规定的其他原则，如保护当事人的合法权益与行政效率兼顾原则、过罚相当原则等，也是价格监督检查人员在实施价格监督检查中所必须遵守的。

10. 价格监管部门在进行监督检查中具有哪些职权？

价格监管部门进行价格监督检查时，可以行使下列职权：（1）询问并要求提供证明材料。是指价格监督检查人员通过谈话、提问，向当事人或者有关人员了解价格行为的有关情况。（2）查询、复制资料及核对银行资料。查询、复制资料是指价格主管部门在进行价格监督检查时，有权查询、复制与价格违法行为有关的帐簿、单据、凭证、文件及其他资料。（3）责令暂停相关营业。价格主管部门在进行价格监督检查时，可以检查与价格违法行为有关的财物，为防止价格违法行为继续进行，必要时可以责令当事人在一定时期内停止与违法行为有关的生产或经营活动。（4）先行登记保存。是指价格主管部门在调查取证时，对可能灭失或以后难以取得的证据，依法先行登记，要求当事人就地保存的一种职权。

11. 如何充分发挥价格举报的作用？

《价格法》第三十八条规定“任何单位和个人均有权对价格违法行为进行举报。”价格举报是指公民、法人及其他组织以口头或书面形式，向价格主管部门检举揭发价格违法行为或案件，并要求价格主管部门依法处理的行为。充分发挥价格举报的作用，必须做好以下三项工作：（1）建立价格举报制度。包括设立受理价格举报的机构、设立并向社会公布举报电话、对举报情况进行登记分析、及时查处举报案件。（2）建立价格举报奖励制度。（3）建立价格举报保密制度。

12. 对不正当价格行为有哪几种处罚？

根据《价格法》第四十条的规定，经营者有《价格法》第十四条规定的不正当价格行为之一的，价格主管部门应首先责令其改正，要求其停止违法行为，然后，可根据其违法情节轻重分别给予下列处罚：

(1) 没收违法所得、(2) 罚款、(3) 警告、(4) 责令停业整顿、(5) 提请工商行政管理部门吊销营业执照、(6) 法律、行政法规规定的其他行政处罚。根据《价格法》第四十条的规定，经营者有不正当价格行为之一的，可以单独适用上述处罚；对有违法所得的，可以并用没收违法所得和罚款两种处罚；对没有违法所得的，可以并用警告和罚款两种处罚，并根据各种不正当价格行为及违法者的违法情节轻重区别对待。

13. 经营者因价格违法行为致使消费者和其他经营者多付价款、造成损害的应如何处理？

根据《价格法》第四十一条规定，“经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任。”

14. 对拒绝提供监督检查所需资料或者提供虚假资料的情况应如何处理？

被查单位必须协助和接受监督检查，如实提供监督检查所需资料，如拒绝提供或提供虚假资料，则须承担相应的行政责任。(1) 价格主管部门对价格违法行为进行监督检查时，为查明情况，收集证据，需要经营者及有关人员提供所需资料，如账簿、单据、凭证、文件等。

(2) 价格主管部门在价格监督检查时，被查者、利害关系人和证明人提供的有关资料 and 情况，都是价格主管部门和司法机关认定和处理价格违法行为的证据。《价格法》第四十四条规定：“拒绝按照规定提供监督检查所需资料或者提供虚假资料的，责令改正，予以警告；逾期不改正的，可以处以罚款。”此外，对于经营者拒绝提供价格监督检查

所需资料或者提供虚假资料的，价格主管部门已经给予罚款的，经营者仍然拒绝提供检查的，以后价格主管部门仍然可以继续价格监督检查，并可继续给予罚款，而不适用“一事不再罚”原则。

二、价格违法行为行政处罚规定

15. 对国家行政机关收费行为的查处是否可以依照《价格违法行为行政处罚规定》执行？

对经营者的价格违法行为应当适用《价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》进行行政处罚。对国家行政机关乱收费的违法行为，由于国家行政机关收费管理的行政法规尚未出台，所以应当按照党中央、国务院有关收费管理的规范性文件的规定或者地方性收费法规、规章对其进行行政处罚。

16. 什么是价格行为，什么是收费行为？

价格行为的行为主体是《价格法》所称的经营者，行为客体是商品或服务价格。收费行为的行为主体是指国家行政机关和法律法规授权的单位，行为客体是国家行政机关收费。价格行为与收费行为是两种不同性质的行为，具有不同的属性，反映不同的经济关系：前者是等价交换关系，必须符合价值规律和市场机制的要求，具有完全的市场经济属性；后者反映的是政府权威，实质是国家意志和权威的一种经济表现，属于政府权力参与社会再分配的范畴。

17. 怎样依法认定违法所得？

《价格违法行为行政处罚规定》所称消费者或者其他经营者的多付

价款，为经营者实际执行的价格与按规定应当执行的价格之差，均属于违法所得。违法所得应当全额计算，并责令经营者限期退还。不得以退还后剩余的价款计算违法所得。

18. 对经营者因价格违法行为而多收取的价款是应当先没收还是应当先退还？

对经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当按照《价格违法行为行政处罚规定》第十六条的规定责令经营者限期退还。难以查找多付价款的消费者或者其他经营者的，责令公告查找。经营者拒不按照前款规定退还消费者或者其他经营者多付的价款，以及期限届满没有退还消费者或者其他经营者多付的价款，由政府价格主管部门予以没收，消费者或者其他经营者要求退还时，由经营者依法承担民事责任。

19. 经营者如果逾期不缴纳罚款或是违法所得的，将受到何种处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第二十一条的规定，逾期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的 3%加处罚款；逾期不缴纳违法所得的，每日按违法所得数额的 2%加处罚款。

20. 经营者对政府价格主管部门作出的处罚决定不服的，应该怎么办？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第二十条的规定，经营者对政府价格主管部门作出的处罚决定不服的，应当先依法申请行政复议；对行政复议决定不服的，可以依法向人民法院提起诉讼。

21. 经营者相互串通，操纵市场价格，造成商品价格较大幅度上涨的，应当如何处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第五条的规定，具体处罚为：责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处10万元以上100万元以下的罚款，情节严重的处100万元以上500万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

22. 经营者捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过快、过高上涨的，应当如何处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第六条的规定，具体处罚为：责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款，情节严重的处50万元以上300万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

23. 经营者采取抬高等级或者压低等级等手段销售、收购商品或者提供服务，变相提高或者压低价格的，应当如何处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第八条的规定，具体处罚为：责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处2万元以上20万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

24. 经营者超出政府指导价浮动幅度制定价格的，应当

如何处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第九条的规定，具体处罚为：责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款，情节严重的处50万元以上200万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

25. 自立收费项目或者自定标准收费的，采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的，应当如何处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第九条的规定，具体处罚为：责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款，情节严重的处50万元以上200万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

26. 经营者不执行法定的价格干预措施、紧急措施，有下列行为之一的，应当如何处罚？

- (一) 不执行提价申报或者调价备案制度的；
- (二) 超过规定的差价率、利润率幅度的；
- (三) 不执行规定的限价、最低保护价的；
- (四) 不执行集中定价权限措施的；
- (五) 不执行冻结价格措施的；
- (六) 不执行法定的价格干预措施、紧急措施的其他行为。

根据《价格违法行为行政处罚规定》第十条的规定，具体处罚为：责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法

所得的，处 10 万元以上 100 万元以下的罚款，情节严重的处 100 万元以上 500 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

27. 在检查的过程中，经营者拒绝提供价格监督检查所需资料或者提供虚假资料的，将受到怎样的处罚？

根据《价格违法行为行政处罚规定》第十四条的规定：责令改正，给予警告；逾期不改正的，可以处 10 万元以下的罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予纪律处分。

三、明码标价

28. 什么是明码标价？

《关于商品和服务实行明码标价的规定》中所称的明码标价是指经营者收购、销售商品和提供服务按要求公开标示商品价格、服务价格等有关情况的行为。应当明码标价的商品和服务是指实行市场调节价、政府指导价或者政府定价的商品和服务。

29. 如何理解《关于商品和服务实行明码标价的规定》的适用范围？

凡在中华人民共和国境内收购、销售商品或者提供服务的价格行为。至于国家行政机关的收费标示，应当遵守《收费许可证管理办法》及其他有关收费管理的规范性文件。

30. 《关于商品和服务实行明码标价的规定》的适用对象包括哪些？

(1) 市场交易中各类有形产品、无形资产的销售价格；(2) 市场交易活动中的收购价格；(3) 有偿服务的收费标准。

31. 负责明码标价的管理机关和实施情况的监督检查机构是谁？

明码标价的管理机关，是县级以上人民政府价格主管部门，主要负责规定明码标价的具体方式，对违反明码标价规定行为进行处罚。

明码标价实施情况的监督检查机构，是全国各级价格监督检查部门。

32. 明码标价的具体要求是什么？

明码标价应当做到价签价目齐全、标价真实明确、字迹清晰、货签对位、标示醒目。价格变动时应当及时调整。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取未予标明的费用。

33. 明码标价签上对标示的数字、使用币种及文字有什么要求？

经营者在明码标价签上标示商品价格时：(1) 必须使用阿拉伯数字标明人民币元、角、分金额；大宗巨额交易的商品，可用阿拉伯数字标明人民币万元的金额。(2) 除国家另有规定外，从事涉外商品经营和服务的单位实行以人民币标价和计价结算，应当同时用中、外文标示商品和服务内容。(3) 民族自治地方可自主决定使用当地通用的一种或几种文字明码标价。

34. 零售商品如何明码标价？

零售商品标价签应当标明品名、产地、计价单位、零售价格等主

要内容，对于有规格、等级、质地等要求的，还应标明规格、等级、质地等项目。标价签由指定专人签章。

35. 经营者违反明码标价规定的如何处理？

经营者违反明码标价规定的，由价格主管部门责令改正，没收违法所得，可以并处 5000 元以下的罚款；没有违法所得的，可以处以 5000 元以下的罚款。

36. 经营者可否自制明码标价签？

明码标价签可以根据企业自身文化或商品特性，在法定标价要素齐全的前提下，设计个性化的明码标价签，经价格主管部门审核备案后方可使用。

37. 推荐价格能否作为明码标价？

“厂家指导价”、“统一零售价”、均不符合明码标价的法定要求，不属于明码标价范畴，其标示的价格不得直接作为明码标价方式。

38. 降价销售商品如何使用标价签？

降价销售商品和提供服务必须使用降价标价签、价目表，如实标明降价原因以及原价和现价，以区别于以正常价格销售商品和提供服务。经营者应当保留降价前记录或核定价格的有关资料，以便查证。

39. 什么是促销？

促销是指经营者以降价、折价、赠送有价证券(实物)、满就减、消费积分返利、有奖销售等方式直接或间接降低商品或服务价格，吸

引消费者、扩大销售的各种营销活动。

40. 促销的原则是如何规定的？

经营者开展商业零售促销活动时，应当遵循公开、公平和诚实信用的原则，遵守价格法律、法规和商业道德，不得扰乱市场竞争秩序，不得侵害消费者和其他经营者的合法权益。

41. 促销有哪些义务？

(1) 经营者商业零售促销活动的广告和其他宣传，其内容应当真实、合法、清晰、易懂。

(2) 经营者开展商业零售促销活动，应当在经营场所的显著位置明示促销内容，促销内容应当包括促销原因、促销方式、促销规则、促销期限、促销商品的范围，以及相关限制性条件等。

(3) 对不参加促销活动的柜台或商品，应当明示，并不得宣称全场促销；明示例外商品、含有限制性条件、附加条件的促销规则时，其文字、图片应当醒目明确。

(4) 经营者开展商业零售促销活动后在明示期限内不得变更促销内容，因不可抗拒而导致的变更除外。

42. 促销有哪些要求？

(1) 企业组织开展商业促销活动，应当符合商业规律和行业惯例，逢重大节庆、特殊节日、企业周年、季节更替等特定时间，可择时开展让利消费者的商业促销活动，但应避免连环促销、无限期促销、无休止促销等行为。

特别提示：开展促销活动应明确标示活动的起止时间，活动周期

一般控制在7天以内，重大节庆（春节、国庆节、周年店庆）可适当延长，但最长不得超过14天，且两次促销活动的时间间隔不少于7天。

（2）实行降价（折价）销售的商品，应当按规定使用降价标价签，同时标明降价（折价）原因、降价（折价）起止时间、原价、折价幅度及现价等内容。

特别提示：“原价”的定义是指经营者在本次降价前七日内在本交易场所成交的有交易票据的最低交易价格；如前七日内没有交易价格，以本次降价前最后一次交易价格作为原价。

（3）在商业促销活动中，不得以返回现金购物券、电子抵扣券、充值卡充值等形式进行捆绑销售、变相搭售。

（4）实行价外馈赠物品销售的，应当一次性主动告知消费者，标明馈赠物品的品名、规格、型号和馈赠数量，或展示馈赠物品的实物样品，不得虚标馈赠物品的价格或者价值。限量馈赠的应当标明馈赠物品的总量。

（5）实行积分返利或有奖销售的，应当标明参加该活动商品或服务的范围和活动时间。积分返利销售商品或服务的，还应当标明积分办法、返利的具体办法和数额等。有奖销售商品或服务的，还应当标明设奖的种类、中奖概率、奖品的名称和价格等。

（6）新店开张、新品上市促销活动期内，经营者对没有在本次降价前七日内在本交易场所有实际成交记录的商品，不得以降价、打折方式进行促销，但可以在真实让利于消费者的前提下，开展满就减、消费积分返利等方式的促销活动。

特别提示：促销期满后，经营者应及时撤去与促销有关的文字、

图片等内容；以降价、折价方式促销的，应恢复按正常价格销售。

(7) 按照国际惯例，对特殊消费群体 VIP 会员，可以根据品牌的要求和商场的承诺给予规定幅度的优惠、折扣。

四、禁止价格欺诈

43. 什么是价格欺诈行为？

价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。

特别提示：只要经营者有本条的行为存在，不论该行为是否形成交易结果，均构成价格欺诈行为。

44. 价格欺诈行为应当承担哪些法律责任？

经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式进行价格欺诈的，由政府价格主管部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得 5 倍以下的罚款；没有违法所得的，处 5 万元以上 50 万以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

45. 什么是虚假优惠折价？

“虚假优惠折价”是一种价格欺诈行为，所谓“虚假优惠折价”指经营者标示的价格等于或者高于本次优惠折价活动前七日内，在本交易场所成交的有交易票据的最低交易价格。

46. 什么是虚假标价行为？

标价签、价目表等所表示商品的品名、产地、规格、等级、质地、

计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关内容与实际不符，并以此手段诱骗消费者其他经营者购买的行为。

47. 什么是两套价格？

对同一商品或者服务，在同一交易场所同时使用两种标价签或者价目表，以低价格招徕顾客并以高价进行结算的。

48. 什么是模糊标价行为？

指使用欺骗性或者误导性的语言、文字、图片、计量单位等标价，诱骗他人与其交易的行为。

49. 什么是虚夸折价行为？

指表示的市场最低价、出厂价、批发价、特价、极品价等价格表示无依据或者无从比较的行为。

50. 什么是模糊折价的行为？

降价销售所标示的折扣商品或者服务，其折扣幅度与实际不符的行为；销售处理商品时，不标示处理品和处理品价格的。

51. 什么是模糊馈赠行为？

指采取价外馈赠方式销售商品和提供服务时，不如实标示馈赠物品的品名、数量或者馈赠物品为假劣商品的行为。

52. 经营者定、调价时应履行哪些义务？

经营者应当根据自身经营条件，准确记录所销售商品、收购商品或者提供服务的价格，并保存完整的价格资料，不得弄虚作假。

53. 不履行价格承诺是什么行为？

“价格承诺”是指经营者以商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式，对商品或者服务价格做出的具体确定的承诺。经营者收购、销售商品和提供服务前有价格承诺，不履行或者不完全履行的，属于价格欺诈行为。

54. 虚构原价一般有哪几种？

虚构原价的情形主要有：一是经营者所标示原价不是在本次降价前七日内在本交易场所成交的有交易票据的最低交易价格；二是经营者所标示原价不是在本交易场所的交易价格，为其他交易场所的成交价格；三是经营者所标示原价为供货商提供的报价或指导零售价等；四是经营者所标示原价为经营者自定的销售价格；五是经营者不能提供或者提供虚假的降价前交易票据。

七、价格投诉举报

55. 投诉和举报的区别？

投诉是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。举报是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

56. 进行价格投诉时，应提供那些材料？

(1) 投诉人的姓名、电话号码、通讯地址； (2) 被投诉人的名

称（姓名）、地址；（3）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

57. 哪些价格投诉不予受理？

（1）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；（2）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；（3）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；（4）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；（5）未提供《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款和第十条规定的材料的。

58. 办理价格投诉的期限一般为多长时间？

办理举报事项，应当自受理之日起四十五个工作日内终止调解。终止调解后，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

59. 发现价格违法行为如何举报？

当您的价格权益受到侵害时，可拨打 **12315** 消费者投诉举报电话，向价格违法行为发生地的市场监管部门举报；也可以采取书信、来访、电话或政府网站等形式，向市场监管主管部门举报。

60. 进行价格举报的时候，应该注意些什么？

（1）提供被举报人的名称、地址和违反价格法律、法规的有关有效证据或复印件，提出的举报事项，应当客观真实，并对所提供材料

内容的真实性负责。(2) 举报人应提供真实姓名、通讯地址，以便举报中心查证和回复处理情况。

61. 对办理结果不满意可以再次举报吗？

可以。但必须提供新的价格违法行为事实或者新的理由，否则，市场监管部门可以不受理。

